

MITEL

6160 Intelligent Queue



O aumento do volume de chamadas implica que os chamadores passem mais tempo na fila de espera, o que origina frustração, desistências nas chamadas e oportunidades perdidas. Consequentemente, necessita de ferramentas avançadas que lhe permitam processar e reter os chamadores na fila de espera, fornecer-lhes alternativas flexíveis à fila de espera e enviá-los para os agentes mais qualificados para responder aos respectivos pedidos.

A Resposta da Mitel

O Mitel® 6160 Intelligent Queue é uma solução de anúncios para centros de contactos exclusiva, dimensionável (suporta entre 4 e 96 portas) e baseada no browser. Esta solução permite aos supervisores e gestores, de forma fácil e intuitiva:

- Criar e apresentar anúncios estáticos e personalizados aos chamadores em fila de espera
- Fornecer aos chamadores mensagens sobre o tempo de espera estimado ou a posição na fila de espera
- Fornecer aos chamadores a hora/dia da semana/dia do ano ou mensagens condicionais da fila de espera.
- Orientar os chamadores para as informações, extensão ou caminho ACD mais adequado às respectivas necessidades
- Permitir que os clientes solicitem uma chamada de retorno em fila através da Web ou do correio de voz
- Encaminhar as chamadas com base no número de origem (ANI/CLI), hora ou condições actuais da fila
- Gerar relatórios sobre a actividade do 6160 Intelligent Queue

Vantagens do Centro de Contactos

O 6160 Intelligent Queue fornece aos centros de contactos capacidades avançadas que permitem:

- Manter os clientes informados
- Gerir as expectativas dos chamadores para uma experiência mais positiva
- Atribuir os chamadores ao grupo de agentes mais adequado com base em vários factores
- Fornecer aos chamadores alternativas de contacto mais flexíveis do que esperar numa fila
- Assegurar o cumprimento dos compromissos de nível de serviço
- Compreender os fluxos de chamadas do ponto de vista dos clientes



it's about **YOU**

Funcionalidade	Descrição	Vantagem
Anúncio Gravado Estático	Fornece aos supervisores a capacidade de criarem e fornecerem anúncios pré-gravados aos chamadores em fila de espera.	Método económico e eficaz de proporcionar informações de carácter geral aos clientes em fila de espera; pode também gerar desistências "adequadas", fornecendo as informações sem que o chamador tenha de falar com um agente.
Mensagens de Tempo na Fila de Espera	Indica aos chamadores o tempo de espera estimado ou a respectiva posição na lista de espera	Gere as expectativas dos chamadores e permite-lhes optar por ficar ou não em fila de espera, reduzindo a sua frustração.
Mensagens Condicionais	Fornece aos chamadores a hora, dia da semana, dia do ano ou mensagens condicionais da fila de espera.	Assegura aos chamadores que o seu contacto é importante ou informa-os de excepções relacionadas com a hora/dia.
Árvore de Voz	Realiza operações de árvore de voz para orientar os chamadores para as informações, caminho ACD ou extensão mais adequada.	Coloca os chamadores em contacto com o melhor agente ou recurso para processar a respectiva chamada, poupando tempo comparativamente às transferências manuais.
Chamada de Retorno de Voz	Fornece aos chamadores em fila de espera a opção de solicitarem uma chamada de retorno em fila de espera ao centro de contactos, introduzindo o respectivo número de telefone e uma mensagem de voz.	Fornece aos clientes uma alternativa flexível à permanência na fila de espera, reduzindo consequentemente a respectiva frustração.
Chamada de Retorno na Web	Permite que o cliente solicite uma chamada de retorno em fila de espera através da Web.	Fornece aos clientes uma alternativa flexível à permanência na fila de espera, reduzindo consequentemente a respectiva frustração.
Encaminhamento Condicional	Permite que as chamadas sejam encaminhadas por identificação automática do número (ANI/CLI), pela hora do dia ou pelas condições actuais da fila.	Transfere os chamadores para a extensão ou caminho ACD mais adequado com base em critérios flexíveis, reduzindo os tempos de espera e garantindo que o chamador é atribuído ao agente mais adequado às suas necessidades.
Geração de Relatórios de Detalhes das Chamadas	Permite a geração de relatórios sobre a actividade do 6160 Intelligent Queue.	Fornece uma imagem real da experiência do chamador e dos resultados comerciais, permitindo o planeamento de abordagens futuras.

Requisitos de Sistema do 6160 Intelligent Queue

Plataformas de Comunicações	Servidores	Estações de Trabalho (Opcional)
Mitel SX-200® Lightware™ 17, Edição 4 ou posterior Mitel SX-2000® Lightware 29 ou posterior Mitel 3300 Integrated Communications Platform (ICP), todas as versões	Microsoft® Windows® 2000 Server ou Windows 2000 Professional Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 Pentium® III – 550 MHz 128 MB de RAM 8+ GB de espaço em disco rígido Placa de rede Placa de som com altifalantes Placa Dialogic	Microsoft Windows 98, 2000+ ou NT Workstation Microsoft Internet Explorer 5.5 Pentium – 200 MHz 64 MB de RAM 150 MB de espaço em disco rígido Placa de som com altifalantes
	América do Norte (613) 529 2122 1 800 648 3579	Europa, Médio Oriente e África Vendas: 0870 9093030 Int.: +44 (0) 1291 430 000
	América Latina (613) 592 2122 1 800 648 3579	Ásia do Pacífico Tel: +852 2508 9780 Fax: +852 2508 9232

Este DOCUMENTO É OFERECIDO A VOCÊ SOMENTE PARA FINS INFORMATIVOS. As informações contidas neste documento, tidas pela Mitel como precisas na data de sua publicação, estão sujeitas a alteração sem prévio aviso. A Mitel não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões eventualmente encontrados neste documento e não terá qualquer obrigação em relação a você por haver tornado este documento disponível, ou em função das informações nele contidas.

www.mitel.com



M MITEL (logomarca) é marca registrada da Mitel Networks Corporation. Os demais produtos e serviços são marcas registradas de seus respectivos titulares.

© Direitos Autorais 2004, Mitel Networks Corporation. Todos os Direitos Reservados.

GD 7256 PN 51003326RB-PG